

## TUGAS AKHIR

### UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SDM DI FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

( Studi deskripsi upaya peningkatan SDM melalui pelatihan dan pengembangan  
di Food and Beverage Product Sheraton Surabaya Hotel )



Disusun oleh :

**RAHARDIAN KURNIA ARDI**  
**(079710340/S)**

**D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2003/2004**

## **TUGAS AKHIR**

# **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SDM DI FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT**

**( Studi deskripsi upaya peningkatan SDM melalui pelatihan dan pengembangan  
di Food and Beverage Product Sheraton Surabaya Hotel )**

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-3 Pariwisata  
Universitas Airlangga



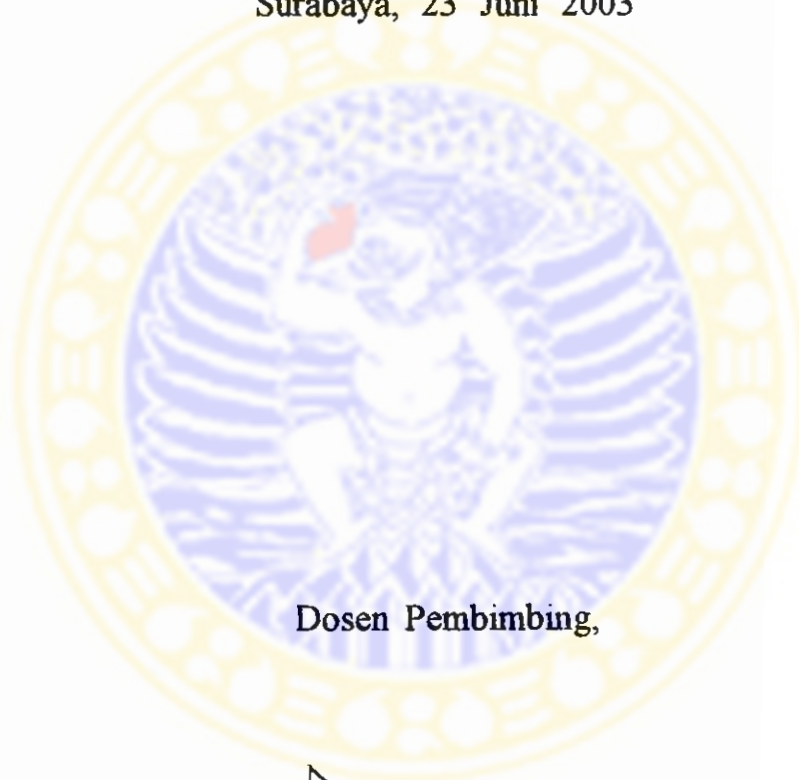
**Disusun oleh :**

**RAHARDIAN KURNIA ARDI**  
**(079710340/S)**

**D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2003/2004**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju Untuk Diujikan,  
Surabaya, 23 Juni 2003



Dosen Pembimbing,

**Drs. Falih Suaedi, Msi.**

NIP. 131 801 403

## LEMBAR PENGESAHAN

**Tugas Akhir ( TA ) ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 23 Juni 2003**

**Tim Penguji terdiri dari :**

**Penguji I**



**Edwin Fiatiano, S.Sos**  
**NIP. 132 208 716**

**Penguji II**



**Drs. Falih Suaedi, Msi.**  
**NIP. 131 801 403**



## ABSTRAK

Ini adalah penelitian yang menganalisis tentang upaya peningkatan sumber daya manusia. Studi ini difokuskan pada masalah program pelatihan dan pengembangan karyawan produk untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam penguasaan berbagai keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki di bagian *Food and beverage Department*. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk memberikan pelatihan dan pengembangan yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan produk, untuk tujuan meningkatkan pelayanan yang sudah menjadi tujuan pokok dari industri ini.

Pertanyaan di atas menggunakan model analisis upaya peningkatan kualitas karyawan dapur melalui program pelatihan dan pengembangan di Hotel Sheraton Surabaya sebagai kerangka kerja pokok. Data-data itu deskriptif kualitatif yang berupa kata-kata bukan angka. Pencarian data primernya menggunakan wawancara langsung (tak bersruktur) kepada informan, sedangkan data sekundernya menggunakan buku-buku serta laporan –laporan yang diperoleh dari penelitian langsung (partisipan).

Ada beberapa kesimpulan yang didapat dari penelitian ini. Program pelatihan dan pengembangan yang diterapkan oleh pihak manajemen berjalan dengan baik. Program tersebut disusun dan direncanakan dengan baik, dan dilaksanakan selama dua kali setahun, yaitu bulan Juli dan November. Pihak manajemen memberikan berbagai pelatihan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan produk dalam menguasai berbagai keterampilan dan keahlian yang harus dimiliki oleh mereka. Sedangkan program pengembangan diterapkan juga untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Tapi dengan jalan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk menduduki jabatan tertentu yang dalam bidang yang sama. Program tersebut memang berjalan dengan baik, tapi masih ditemui berbagai kendala yang mempengaruhi keberhasilan program tersebut. Kendala yang dihadapi adalah mengenai peserta pelatihan dan pengembangan yang berbeda usia, pengalaman kerja, tingkat Pendidikan yang mempengaruhi daya tangkap mereka dalam program tersebut. Sehingga hasilnya pun tidak akan maksimal.

Kenyataan yang terjadi di atas bukan berarti Hotel Sheraton tidak memberikan program khusus. Tapi hal tersebut dilakukan untuk memberikan terjadinya pertukaran pengetahuan yang baik untuk meningkatkan kemampuan mereka. Meskipun hal tersebut terjadi, tapi masih dalam taraf kewajaran. Program pengembangan disesuaikan dengan keadaan karyawan yang bersangkutan. Sehingga karyawan merasa dihargai atas kinerja mereka.

**PELAKSANAAN PENGEMBANGAN OBJEK WISATA TIRTA  
(STUDI DISKRIPITIF TENTANG PELAKSANAAN PENGEMBANGAN OBJEK  
WISATA TIRTA WADUK GONDANG DI KABUPATEN LAMONGAN)**

**TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**BOBBY IRAWAN**

**NIM : 070010636-S**

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**Semester Ganjil Tahun 2003/2004**

**PELAKSANAAN PENGEMBANGAN OBJEK WISATA TIRTA  
(STUDI DISKRIPITIF TENTANG PELAKSANAAN PENGEMBANGAN OBJEK  
WISATA TIRTA WADUK GONDANG DI KABUPATEN LAMONGAN)**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga**



**OLEH :**

**BOBBY IRAWAN**

**NIM : 070010636-S**

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
Semester Ganjil Tahun 2003/2004**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Pariwisata


Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 24 Desember 2003

Dosen Pembimbing



**Andy Umardiono. S. Sos.**

**NIP. 132 230 985**

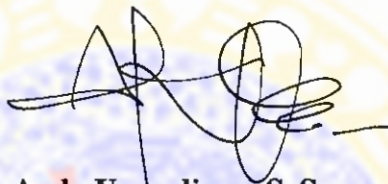


Tugas Akhir ini telah dipertahankan

Panitia penguji pada tanggal : 15 Januari 2004

Panitia Penguji terdiri dari

Dosen Penguji I



**Andy Umardiono. S. Sos.**

**NIP. 132 230 985**

Dosen Penguji II



**Edwin Fiantiano, S.Sos.**

**NIP. 132 208 716**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan khususnya Dinas Perhubungan dan Pariwisata, yaitu bagaimana upaya Pengembangan Objek Wisata Tirta Waduk Gondang oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan menjadi objek wisata yang dapat diandalkan dan dikenal masyarakat secara luas.

Pengembangan kepariwisataan yang berkembang tidak hanya pada sektor pembangunan sarana dan prasarana fisik maupun non fisik akan tetapi semua pihak yang terlibat dalam kepariwisataan harus berpartisipasi dan bekerja sama untuk bersatu menjadi salah satu alternatif penghasil devisa, meningkatkan pendapatan daerah, serta membuka lapangan kerja baru yang berguna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk menyelesaikan dan memperoleh jawaban yang sesuai judul penelitian yaitu Pelaksanaan Pengembangan Objek Wisata Tirta Waduk Gondang penulis merumuskan permasalahan bagaimana upaya yang ditempuh Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Lamongan dalam Pengembangan Objek Wisata Tirta Waduk Gondang untuk menarik wisatawan domestik maupun internasional maka penulis melakukan jenis penelitian Metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di sekitar objek wisata tirta Waduk Gondang Desa Gondang Lor Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. Di dalam menentukan informan disini penulis menunjuk beberapa informan yang berasal dari perangkat Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Lamongan, Petugas Operasional objek wisata tersebut terakhir Pengunjung serta Masyarakat sekitar. Di dalam teknik pengumpulan data cara yang digunakan melalui observasi di sekitar objek tersebut, wawancara, dan penggunaan bahan dokumen.

Setelah melakukan penelitian maka penulis memperoleh hasil dari penelitian, yaitu penulis dapat mengetahui upaya yang ditempuh oleh pihak Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Lamongan dalam rangka Pengembangan objek wisata tirta Waduk Gondang. Adapun upaya yang telah dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai pihak. Di antaranya kerja sama dengan pihak media cetak dan elektronik untuk mempromosikan objek – objek yang menjadi andalan di Kabupaten Lamongan, membuat baliho di beberapa titik perbatasan yang menuju ke Kabupaten Lamongan serta merencanakan Master Plan untuk melanjutkan Pengembangan objek wisata tirta Waduk Gondang dengan beberapa investor. Melihat manfaat dengan adanya objek wisata ini selain sebagai sumber pengairan sawah dan sumber air minum, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Lamongan serta bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Selain itu segmen pasar masih terbuka luas dan ditujukan seluruh lapisan masyarakat. Dan motif – motif wisata yang ada di objek ini adalah motif fisik, motif budaya, dan motif interpersonal.